

Hur väl är direktiven förankrade?

Intäktsäkringsproblemet

Det som alla spärrexpeditörer kan hålla med om är att trafikanterna saknar förankring i de direktiv som vi är ålagda att följa sedan mars 2004. Här skall jag redogöra för vår interna förankring av direktiven.

Connex internutbildningar

Hur säger ni att viseringen skall gå till för nyanställda?

Henrik Sandberg - Utbildningsledare

– Vi instruerar i de direktiv som företaget har tagit fram, vilket innebär att man ska ta in kort och kuponger i spärren för manuell granskning samt kolla att de inte är förfalskade eller manipulerade.

I de fall det finns kortläsare så ska de användas.

I dagarna var jag i kontakt med en av de som arbetar på utbildningsenheten och fick se ett papper som man använder vid utbildningen. På ett av dessa papper stod det inte att kort och remsor skulle lämnas in utan färdbevis...

Vår egen arbetsledning

Det råder förvirring om vad som gäller både bland personalen och arbetsledningen. Ursprungsdirektiven säger "kort och remsor" men arbetsledningen inbegriper även färdbevis i vissa fall. Hur man skall göra med bl a färdtjänstkort och polisernas tjänstekort finns det inga entydiga svar på. Detta är ett bidragande resultat av att spärrexpeditörerna arbetar på olika sätt gentemot kunderna.

Jag kan berätta att en gång kom det personer i arbetskläder som troligen skulle ned till plattformen för att arbeta. Dessa brukar normalt aldrig ens visa varken färdbevis eller inträdeskort. Trots att det var mer eller mindre uppenbart vad de skulle göra, var jag tvungen att fråga dem efter inträdeskort eller färdbevis. Ingen av dessa hade något sådant med sig. Jag ringde min arbetsledning (SX) och frågade hur jag skulle göra i den situation som jag ställts inför. Till svar fick jag "Släpp in dem!".

Kontrollen

Vad gäller för kontrollanterna?

Gro Grönvall

Platschef för färdbeviskontrollen

– När vi kontrollerar färdbevis så ber vi alltid kunden att lämna över sitt kort eller remsa till oss så att vi kan kontrollera den. Det är vårt arbete.

En kväll när jag skulle avlösa min kollega fanns även kontrollen vid spärrlinjen. Min kollega hade precis upplyst en äldre dam om att hon måste lämna in kortet för att få passera. Den äldre damen blev upprörd och vände sig till kontrollen istället. Kontrollen tittade på kortet och släppte förbi henne. Är det någon som kan gissa hur trafikanten upplevde spärrexpeditörens sätt att utföra sina arbetsuppgifter? Är det någon som kan gissa hur dum min kollega kände sig när inte kontrollen arbetade på samma sätt? Är det någon som tror att jag skulle ställa upp på att arbeta sida vid sida med kontrollen och kräva in kort och remsor medan kontrollen skulle nöja sig med att bara titta på samtliga färdbevis?

Sambandscentralen

Har er personal informerats om spärrexpeditörernas två viseringsdirektiv?

Kenneth Hamberg som vikarierade för Henrik Unosson mellan perioden 040510-050331 som operativ chef på Blå linjen svarar:

– Ja, sambandscentralen känner till direktiven på bägge punkterna.

Vid ett tillfälle när jag arbetade kom en äldre man som vägrade lämna över sitt giltiga kort till mig. Den äldre mannen skrek över hela biljetthallen och försökte få de övriga trafikanternas stöd genom uppvigling. Rosenrasande lämnade han stationen. Efter en kort stund blev jag uppringd av sambandscentralen. Här skall jag försöka återge samtalet:

- Vi har blivit kontaktade av polisen då du enligt uppgift vägrat att släppa in en trafikant.
- Ja det stämmer. Trafikanten lämnade aldrig över sitt kort till mig.
- Men är kortet giltigt?
- Ja.
- Men då skall ju du släppa förbi honom!
- Nej, inte enligt de direktiv jag har fått.
- Men om han har ett giltigt kort så skall du släppa in honom!
- Nej, jag får inte göra det. Jag har instruktioner på att kräva trafikanterna på deras kort och remsor. Det du säger strider mot dessa instruktioner. Jag får helt enkelt inte arbeta på det sättet.

SLs Kundtjänst

Michael Johansson

Kundmottagare på SLs Kundtjänst

När Michael fick frågan om de har kännedom om de två direktiv som spärrexpeditörerna är ålagda att arbeta efter sedan mars 2004, svarade han med att skicka de direktiv som gått ut på Västra Skogen, och menade att det var deras underlag.

Tim Söderström